

Дело № 2-04/2010 год

## РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

11 февраля 2010 года г. Тверь

Мировой судья судебного участка №2 Пролетарского района г. Твери Е.С.А.

при секретаре Б.Е.В.

с участием истца гр-на Ю. и его представителя гр-на П. с участием представителя ответчика из ООО «Евросеть-Ритейл» гр-ки А., действующей на основании доверенности,

Рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску гр-на Ю. к ООО «Евросеть - Ритейл» о расторжении договора купли-продажи товара взыскании стоимости товара неустойки и компенсации морального вреда,

### УСТАНОВИЛ:

Истец обратился в суд с вышеуказанным иском изначально к ООО «Евросеть - Центр», который мотивировал следующим. 24.02.2009г. истец обратился в магазин ответчика, с целью приобрести телефон. Поскольку в изобилии телефонов в их технических возможностях он не разбирался, продавцу были высказаны обязательные требования, предъявляемые к товару: фотоаппарат, возможность подключения к компьютеру через кабель USB для использования в качестве модема, невысокая цена и страна производства - не Китай. Продавец ему помог в выборе, сказав, что его требованиям удовлетворяет телефон «Сони Эриксон» К330. Он никогда ранее не подключал телефон к компьютеру и поэтому попросил продавца продемонстрировать подключение телефона, на что ему было сказано, что в магазине нет свободного компьютера, к которому было бы разрешено подключить телефон (один подключен к кассе, а другой к интернету для служебного пользования) и проверить телефон он не может, но кабель к этой модели телефона в продаже есть, поэтому истец может самостоятельно подключить телефон к компьютеру, а если это окажется невозможным, телефон можно будет заменить, или вернуть. При этом разговоре присутствовал его товарищ И. На витрине магазина в качестве страны производителя предложенного ему вышеуказанного мобильного телефона была указана Малайзия. Таким образом, на момент покупки телефона истец был уверен, что он произведен не в Китае, и что он может быть модемом. Однако дома, при попытке подключения, выяснилось, что еще нужно программное обеспечение (драйвер). На диске, предлагаемом к кабелю, подходящего драйвера не оказалось, и, более того, все было только на английском языке. Дома он также обнаружил, что кабель предназначен для другой модели телефона.

27 февраля он пришел в магазин и спросил, нет ли другого кабеля для телефона. Другого кабеля в магазине не оказалось, поэтому продавец вернул за кабель деньги и посоветовал поискать подходящий кабель в других магазинах. Следующий день он потратил на поиски кабеля. В других магазинах он тоже не смог найти подходящего кабеля. Осмотрев упаковку телефона более внимательно, он обнаружил, что телефон произведен не в Малайзии, а в Китае. 28.02.2009г. он вновь прибыл в магазин и попросил продавцов, чтобы они приняли у него телефон и с доплатой продали телефон другой модели. В обмене товара истцу было отказано. Истец предложил расторгнуть договор купли-продажи. Продавцы магазина, сославшись на то, что какая-то акция в магазине

закончилась, в возврате денег отказали. Истец попросил пригласить заведующего магазином, на что ему ответили, что ее нет, и предложили связаться с главным менеджером или с собственником магазина. Лица, с которыми он беседовал по телефону, находились в Москве, прибыть в магазин отказались, и в обмене телефона ему также отказали. 03.03.2009г. он отправил претензию в адрес магазина, а 16 марта повторную претензию вручил под роспись продавцу. Первая претензия вернулась по почте по истечению срока хранения. Ответа на свою претензию, лично врученную продавцу магазина, он до сих пор не получил. В дополнение к тому, что телефон нельзя сдать или обменять, в процессе вынужденной эксплуатации выяснился еще ряд недостатков: ненадежность контакта в разъеме подключения наушников зарядного устройства (наушники работают лишь при условии, если телефон положить на стол и найти подходящее для него положение (в кармане не работают), зарядка тоже не всегда происходит, аккумулятор разряжается всего через сутки работы, кнопка отмены вызова срабатывает только через несколько нажатий. При этом стоит взглянуть в гарантийную карточку, чтобы понять, что с гарантийным ремонтом тоже ничего не получится - стоят только печать и штампы, а наименование товара, его номер и подпись продавца в гарантийной карточке отсутствуют. Он обратился с заявлением в Роспотребнадзор, и на его заявление был дан ответ, что он имеет право обратиться за защитой его нарушенного права в суд.

Полагает, что нарушено его право на информацию: ему предоставлена недостоверная информация о стране производителе и о технических характеристиках товара, не выполнены его законные требования о замене (или возврате) товара. Законом о защите прав потребителей предусмотрена ответственность за отказ в замене или возврате товара в виде взыскания неустойки в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки. На 8 сентября 2009г. прошло 192 дня с момента его обращения с просьбой о замене телефона; с учетом стоимости телефона 2780 руб., неустойка составляет 5337 руб. 60 коп. Ссылка ответчика на постановление №55 Правительства РФ о продаже технически сложных устройств длительного пользования, а именно мобильных телефонов, также не уместна, о чем его уведомил Роспотребнадзор.

Истцу причинен моральный вред, поскольку ему так и не удалось найти работу, потрачена уйма времени как на бесплодные попытки замены телефона, так и на поиск работы архаичным способом. Это повлекло глубокую душевную депрессию, разочарование в людях, нищету и обострение гипертонической болезни. Данный телефон невозможно использовать и в целях продажи квартиры с целью разъезда. Из-за отсутствия модема в данном мобильном телефоне, лишен иметь видеосвязь и общаться со своими родственниками и друзьями, проживающими в других городах. Причиненный моральный вред оценивает в 15000 руб.

В процессе рассмотрения дела судом произведена замена правопреемника ответчика на ООО «Евросеть-Ритейл», а также истцом увеличены иски требования в части взыскания с ответчика морального вреда в размере 25000 руб. и неустойки в размере 8840 руб. 40 коп.

В судебном заседании истец поддержал свои иски требования и пояснил об обстоятельствах, указанных в иске. Дополнительно пояснил, что некачественность телефона в данном случае: производство товара в стране Китай. Указанные на третьей странице искового заявления недостатки товара как ненадежность контакта в разъеме подключения наушников зарядного устройства, быстрая разрядка аккумулятора,

срабатывание кнопки отмены вызова через несколько нажатий кнопки, не являются основанием его исковых требований.

Кроме того, надпись страны производителя Made in China на коробке выполнена мелким шрифтом и на иностранном языке. Зрительная реакция истца из-за имеющегося у него заболевания ослаблена, и он не мог увидеть эту надпись в магазине. Кроме того, потребитель не обязан знать иностранный язык. Надписи о стране изготовителе, в предоставленных ему документах выполненной на русском языке, не имеется. Кабель USB, проданный ему к телефону Сони -Эриксон не подошел, так как он от другой марки телефона, а к этой модели телефона как выяснилось вообще не предусмотрен кабель USB. То есть продавец предоставил ему также недостоверную информацию. Без этой функции такой телефон ему был не нужен.

Претензия им была направлена по адресу магазина, как об этом было указано в чеке и гарантийном талоне. Она была возвращена ему за истечением срока хранения. Законом не предусмотрено, чтобы потребитель должен лично получить ответ на свою претензию в магазине.

Представитель истца поддержал доводы своего доверителя и просил иски удовлетворить. Представитель ответчика гр-ка А. иски не признала и пояснила, что основания исковых требований непонятны. В судебном заседании истец предъявляет претензии то к качеству телефона, то говорит о недостоверной информации, предоставленной ему продавцом. Поскольку, в судебном заседании истец не может достаточно четко сформулировать иски, возможно, также он вел себя и по отношению с продавцом. В судебном заседании установлено, что продавец показывал истцу телефон и объяснял его работу. Для того чтобы выяснить весь перечень функций покупателю предоставляется специальная инструкция по пользованию телефоном и истец, как лицо дееспособное имело возможность ознакомиться с этой инструкцией в магазине и осмотреть телефон. Вся информация о телефоне не может содержаться в пиктограмме на ценнике. Для этого с телефоном покупателю передаются инструкции по его использованию.

Истцом в материалы дела представлена фотография телефона Сони Эриксон К 330 производства Малайзия. Во - первых: определить, где, когда сделан этот снимок невозможно. Во - вторых: в магазине могут быть похожие телефоны разных стран изготовителей. Таким образом, представленные снимки, это не доказательство исковых требований.

Выслушав участников процесса, исследовав материалы дела, выслушав свидетеля И., суд полагает, что иски подлежат частичному удовлетворению, по следующим основаниям. В судебном заседании достоверно установлено, что истцом в магазине ответчика был приобретен телефон Sony Ericsson К 330 стоимостью 2780 руб., что подтверждается кассовым чеком.

У истца к приобретенному товару возникли нарекания по его качеству, а также к тому, что страной производителем телефона является Китай, в связи с чем 03.03.2009г. им в адрес магазина ответчика была направлена соответствующая претензия. Адрес магазина ответчика истцом был взят из штампа на гарантийной карточке продавца.

По указанному адресу претензия не была получена и за истечением срока хранения возвращена истцу.

Однако, представитель ответчика с указанной претензией истца имел возможность ознакомиться 16.03.2009г., о чем имеется на копии претензии отметка об ознакомлении с претензией сотрудника «Евросеть - Центр» Ц.

Истец ответа на претензию не получил.

Основанием исковых требований истец считает недостоверную информацию о товаре, предоставленную ему продавцом ответчика: введение в заблуждение по поводу страны изготовителя товара и введение в заблуждение о возможности использования к телефону кабеля USB.

В судебном заседании судом достоверно установлено, что спорный телефон произведен в Китае, о чем свидетельствует надпись на коробке телефона, выполненная не на русском языке. Данный факт в судебном заседании ответчик не оспорил. Информации на русском языке о стране изготовителя товара, в предоставленных истцу инструкциях по пользованию телефоном, не содержится.

В судебном заседании установлено, что истцом одним из требований к товару предъявлялось то, что страной изготовителем товара не может быть Китай. Данное обстоятельство было в судебном заседании подтверждено и свидетелем со стороны истца И., в присутствии которого и осуществлялась покупка истцом телефона. Проверить данные обстоятельства представитель ответчика в судебном заседании не смог.

Также свидетель И. подтвердил и тот факт, что истец интересовался кабелем USB именно к этому телефону и продавец утверждал, что кабель к телефону имеется. Он с истцом подключить телефон к компьютеру с помощью данного кабеля не смог из-за отсутствия нужных драйверов. Также пояснил, что истец обращался и к более квалифицированному специалисту, но ему так и не смогли подсоединить телефон к компьютеру через кабель.

В соответствии со ст. 10 п. 1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии со ст. 8 Закона потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе на русском языке. В данном случае страна-производитель товара на коробке от телефона указана не на русском языке. Суд соглашается с доводами истца, что покупатель не должен при осуществлении покупки обладать навыками познания иностранного языка. Таким образом, суд полагает, что истец не получил от продавца достоверную информацию о товаре в целом, поскольку истцом и не стал бы рассматриваться вопрос о приобретении спорного телефона в случае изготовления его в Китае. Истец на момент покупки был проинформирован и уверен в том, что спорный телефон, как указано было и на витрине магазина, произведен в Малайзии, в связи с чем истец и выяснял все функции данного телефона и заключил с продавцом договор купли-продажи.

Согласно п.1 ст.12 Закона, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если такой договор

заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

В соответствии со ст. 179 ГК РФ истец не знал о реальных технических характеристиках телефона, так как информация на ценнике телефона содержала информацию, не соответствующую действительности и истец был введен в заблуждение относительно реальных свойств телефона.

В соответствии со ст. 22 и 23 Закона ответчик уплачивает истцу неустойку (пеню) в размере 1% от стоимости телефона за каждый день просрочки удовлетворения его требований с 11 дня после предъявления претензии.

Истцом в материалы дела претензия на имя ответчика предоставлена Суд относится критически к доводам представителя ответчика, что претензия была направлена не по верному адресу. Суд полагает, что истец направил претензию в магазин ответчика, поскольку данная информация об адресе организации ему была предоставлена последним, что свидетельствует штамп на гарантийном талоне. Возврат претензии истцу почтовым отделением за истечением срока хранения лишь свидетельствует о нежелании продавца получить претензию. Кроме того, в материалах дела имеется роспись сотрудника ООО «Евросеть - Центр» Ц. об ознакомлении с претензией от 16.03.2009г., но и в данном случае в законные сроки ответ на претензию истцу продавцом не был дан. Таким образом, суд полагает, что датой начала отсчета неустойки необходимо считать 27 марта 2009г, т.е. через 10 дней после ознакомления с претензией истца сотрудником ответчика.

Таким образом, исковые требования о расторжении договора купли продажи телефона и возврате уплаченной за него стоимости подлежат полному удовлетворению.

Требования в части взыскания неустойки, которая истцом насчитана в размере 8840 руб.40 коп подлежат уменьшению до цены товара, поскольку в соответствии со ст. 333 ГК РФ суд полагает ее явно несоразмерной последствиям нарушения обязательства.

В соответствии со ст.15 Закона потребитель в случае виновных действий ответчика вправе требовать возмещения морального вреда. Виновные действия со стороны ответчика нашли свое подтверждение в судебном заседании.

Требование о возмещении морального вреда истцом заявлено в размере 25000 руб.

Суд также полагает, что сумма морального вреда подлежит снижению, по следующим основаниям.

В соответствии со ст. 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда.

Суд полагает, что истец понес определенные страдания от бездействия ответчика, выраженные необходимостью обращения истца в магазин ответчика, в Роспотребнадзор, необходимостью направления претензии и обращения в суд с подобным исковым заявлением. Однако, при определении размера компенсации вреда суд должен учитывать требования разумности и справедливости.

С учетом вышеуказанных обстоятельств, суд полагает возможным определить размер морального вреда в сумме равной 1000 руб. В соответствии со ст. 13 Закона при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или

уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в федеральный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований. Ответчик не освобожден от уплаты судебных расходов, а следовательно с него подлежит взысканию и государственная пошлина.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ, судья

РЕШИЛ:

Исковые требования гр-на Н. удовлетворить частично.

Расторгнуть договор купли-продажи телефона Sony Ericsson K 330, заключенного между гр. Н. и ООО «Евросеть Центр» (ныне ООО «Евросеть-Ритейл») 24.02.2009 г.

Взыскать в пользу гр-на Н. с ООО «Евросеть-Ритейл» стоимость телефона в размере 2780 руб. (две тысячи семьсот восемьдесят рублей), неустойку в размере 2780 руб. (две тысячи семьсот восемьдесят рублей), моральный вред в размере 1000 руб. (одна тысяча рублей). ВСЕГО в общей сумме 6560 руб. (шесть тысяч пятьсот шестьдесят рублей).

Обязать гр-на Н. вернуть вышеуказанный товар в ООО «Евросеть-Ритейл».

Взыскать с ООО «Евросеть-Ритейл» государственную пошлину в размере 400 руб. (четыриста рублей).

Взыскать с ООО «Евросеть-Ритейл» штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя в размере 3280 руб. (три тысячи двести восемьдесят рублей).

В удовлетворении остальной части исковых требований гр-ну Н - ОТКАЗАТЬ.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Пролетарский районный суд г. Твери через мирового судью судебного участка №2 Пролетарского района г. Твери в течение десяти дней со дня изготовления его в мотивированном виде.